



旅遊服務業消費者保護

主講人：臺北市政府法務局
楊麗萍簡任消保官

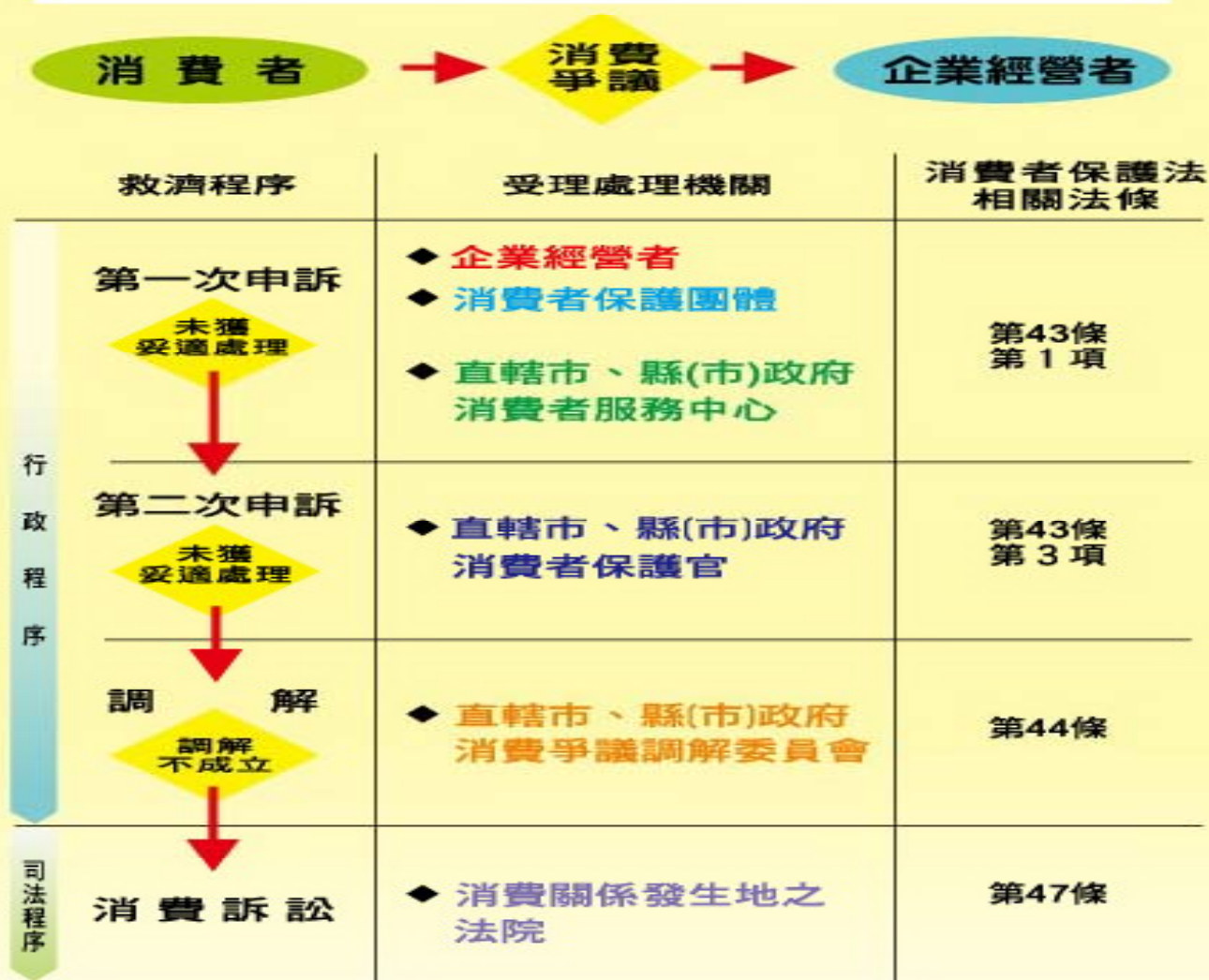
107年4月13日



大綱

- 企業客訴處理與行政協商調解
- 旅遊消費爭議之預防與處理
〈含國外旅遊定型化契約規範〉
- 消費者保護法其他重要規範
- 總結 - 衷心建議

消費爭議救濟程序



- 消費者提起消費訴訟，不以進行申訴及調解程序為必要。縱於申訴及調解程序進行中，也可提起消費訴訟。
- 消費者利用行政救濟程序，可上行政院消費者保護委員會網站 <http://www.cpc.gov.tw/> 進行線上申訴。

企業客訴處理

■ 客服的心聲



■ 傾聽顧客的聲音

- 案情事實
- 爭議類型
- 怨氣



電話客服人員的好脾氣也是磨練出來的

企業客訴處理

■ 正面心態

- 清楚了解法令
- 設身處地情理考量
- 展現企業大度
- 對消費者的信任負責
- 永續經營誠信為上





企業客訴處理

■ 研議處理方案

- 法規
- 公司政策
- 個案考量 網路串聯效應
- 反饋改善

■ 快速回應

■ 避免對立有效溝通

■ 處理情緒問題





行政協商調解

- **15日內妥處並函覆辦理情形（消保§43 II、申訴處理要點§9①）**
- **企業經營者無故不出席消保官協商會議得逕予公告（消保自治條例§24①）**
- **受託經營業者未出席本府消費爭議協商或調解會議，列為委託經營契約違約計罰項目**



旅遊相關定型化契約

The screenshot displays the homepage of the Consumer Protection Committee, Executive Yuan. The header features the committee's logo and name in both Chinese and English. A navigation bar lists various services, and a search bar is located in the top right. The main content area is titled 'Policy and Legislation' and includes a list of links: 'Policy Plan' and 'Regulations and Standardized Contracts'. The website has a colorful, cartoonish design with a blue sky, clouds, and a group of happy people.

行政院消費者保護會
Consumer Protection Committee, Executive Yuan

聰明消費
FUN心購

關於我們 政策與法令 消費資警訊 申訴調解 教育宣導 疑難解答 諮詢窗口 主題服務 國際業務 資訊服務

首頁 > 政策與法令

政策與法令

- 政策計畫
- 法規及定型化契約



旅遊相關定型化契約

關於我們 政策與法令 消費資警訊 申訴調解 教育宣導

首頁 > 政策與法令 > 法規及定型化契約



法規及定型化契約

- 主管法規
- 定型化契約應記載及不得記載事項
- 定型化契約範本
- 行政函釋與法規諮詢意見
- 定型化契約審閱期間彙整表 



旅遊相關定型化契約

送出查詢 清除查詢條件 查詢條件：無

全部

細項分類

金融保險類

休閒旅遊類

車輛房屋類

電腦電器類

電視育樂類

醫療保健類

文教補習類

運輸通信類

保育教養類

殯葬禮儀類

其他

禮券

- 個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項 106-01-24
- 國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項 105-09-13
- 國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項 105-09-13
- 自由氣球乘客載運定型化契約應記載及不得記載事項 103-06-12
- 健身中心定型化契約應記載及不得記載事項 101-06-18
- 觀光遊樂業遊樂服務契約應記載及不得記載事項 96-04-29
- 國外個別旅遊定型化契約應記載及不得記載事項(本事項係主管機關自行公告，如有疑義請逕向主管機關洽詢) 91-12-16
- 國內個別旅遊定型化契約應記載及不得記載事項(本事項係主管機關自行公告，如有疑義請逕向主管機關洽詢) 91-12-16



旅遊相關定型化契約

認識行政院

新聞與公告

政策與計畫

資訊與服務

到相關網

送出查詢

清除查詢條件

查詢條件：無

全部

細項分類

金融保險類

休閒旅遊類

車輛房屋類

電腦電器類

電視育樂類

醫療保健類

文教補習類

運輸通信類

保育教養類

殯葬禮儀類

其他

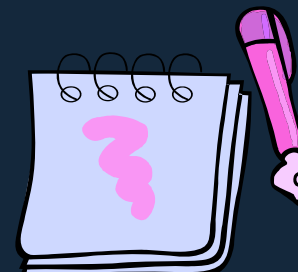
禮券

- ✦ 個別旅客訂房定型化契約範本 106-07-24
- ✦ 國內旅遊定型化契約範本 105-12-12
- ✦ 國外旅遊定型化契約範本 105-12-12
- ✦ 國外個別旅遊定型化契約書範本 100-01-21
- ✦ 國內個別旅遊定型化契約書範本 100-01-21
- ✦ 國內渡假村會員定型化契約範本 97-08-15
- ✦ 觀光遊樂業遊樂服務契約範本 96-01-15
- ✦ 海外渡假村會員卡(權)定型化契約範本 95-10-30



「應記載及不得記載事項」之效力

- 消保法授權訂定之**法規命令**
- 消保法第**17**條：**違反**中央主管機關公告應記載或不得記載事項，其契約條款**無效**
- 消保法施行細則第**15**條：中央主管機關公告應記載之事項，**未經記載於契約者，仍構成契約之內容**





「定型化契約範本」之效力

- 建議業者參照擬定契約書
- 提供客觀的參考標準
- 訴訟重要參考





旅遊消費爭議之預防與處理

■ 無法成行之退費爭議

- (一) 不可抗力因素
- (二) 客觀風險事由
- (三) 未達最低組團人數
- (四) 因業者事由取消
- (五) 因旅客事由取消



旅遊消費爭議之預防與處理

(一) 不可抗力因素

➤ 國外§14、國內§13：

因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。

前項情形，旅行業應提出已代繳之行政規費或履行本契約已支付之必要費用之單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還旅客。

任何一方知悉旅遊活動無法成行時，應即通知他方並說明其事由；其怠於通知致他方受有損害時，應負賠償責任。



旅遊消費爭議之預防與處理

為維護本契約旅遊團體之安全與利益，旅行業依第一項為解除契約後，應為有利於團體旅遊之**必要措置**。

【舊規定】得解除契約之全部或**一部**。……為維護本契約旅遊團體之安全與利益，以方依前項解除契約之**一部**後，應為有利於團體旅遊之必要措置。如因此支出之必要費用，應由**甲方負擔**。



旅遊消費爭議之預防與處理

(二)客觀風險事由

➤ 國外§15、國外§14：

所前往旅遊地區之一，有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者，**準用前點**之規定，得解除契約。但解除之一方，應**另按旅遊費用百分之____**補償他方（**不得超過百分之五**）。



旅遊消費爭議之預防與處理

(三)未達最低組團人數

➤國外(內)§10：

本旅遊團須有__人以上簽約參加始組成。如未達前定人數，旅行業應於預訂出發之__日前(至少七日，如未記載時，視為七日)通知旅客解除契約；怠於通知致旅客受損害者，旅行業應賠償旅客損害。

前項組團人數如未記載者，視為無最低組團人數；其保證出團者，亦同。



旅遊消費爭議之預防與處理

旅行業依第一項規定解除契約後，得依下列方式之一，返還或移作依第二款成立之新旅遊契約之旅遊費用：

- (一)退還旅客已交付之全部費用。但旅行業已代繳之行政規費得予扣除。
- (二)徵得旅客同意，訂定另一旅遊契約，將依第一項解除契約應返還旅客之全部費用，移作該另訂之旅遊契約之費用全部或一部。如有超出之賸餘費用，應退還旅客。



旅遊消費爭議之預防與處理

(四)因業者事由取消

➤ 國外§12、國外§11：

因可歸責旅行業之事由，致旅遊活動無法成行者，旅行業於知悉無法成行時，應即通知旅客且說明其事由，並退還旅客已繳之旅遊費用。

前項情形，旅行業怠於通知者，應賠償旅客依旅遊費用之全部計算之違約金。

旅行業已為第一項通知者，則按通知到達旅客時，距出發日期時間之長短，依下列規定計算其應賠償旅客之違約金：



旅遊消費爭議之預防與處理

- 出發日前第四十一日以前：5%
- 出發日前第三十一日至第四十日以內：10%
- 出發日前第二十一日至第三十日以內：20%
- 出發日前第二日至第二十日以內：30%
- 出發日前一日：50%
- 出發當日以後：100%

旅客如能證明其所受損害超過前項之基準者，得就其實際損害請求賠償。



旅遊消費爭議之預防與處理

(五)因旅客事由取消

➤ 國外§13、國外§12：

旅客於旅遊活動開始前解除契約者，應依旅行業提供之**收據**，繳交**行政規費**，並應賠償旅行業之**損失**，其賠償基準如下：

- 出發日前第四十一日以前：**5%**
- 出發日前第三十一日至第四十日以內：10%
- 出發日前第二十一日至第三十日以內：20%
- 出發日前第二日至第二十日以內：30%



旅遊消費爭議之預防與處理

- 出發日前一日：50%
- 出發當日以後：100%

前項規定作為損害賠償計算基準之旅遊費用，應先扣除行政規費後計算之。

旅行業如能證明其所受損害超過第一項之基準者，得就其實際損害請求賠償。



旅遊消費爭議之預防與處理

■ 變更他人參加爭議

➤ 國外§18、國內§16：

旅客於旅遊開始____日前，因故不能參加旅遊者，得變更由第三人參加旅遊。旅行業非有**正當理由**，不得拒絕。

前項情形，如因而增加費用，得請求該變更後之第三人給付；如減少費用，旅客不得請求返還。旅客並應於接到乙方通知後____日內協同該第三人到旅行業營業處所辦理契約承擔手續。



旅遊消費爭議之預防與處理

■ 簽證、機票、證照之爭議

➤ 國外§11：

如確定所組團體能成行，即應負責為旅客申辦護照及依旅程所需之簽證，並代訂妥機位及旅館。應於預定出發七日前，或於舉行出國說明會時，將護照、簽證、機票、機位、旅館及其他必要事項向旅客報告，並以書面行程表確認之。怠於履行上述義務時，旅客得拒絕參加旅遊並解除契約，旅行業即應退還旅客所繳之所有費用。



旅遊消費爭議之預防與處理

➤ 國外§17：

代理辦理出國簽證或旅遊手續時，應妥慎保管各項證照，及申請該證照而持有之印章、身分證等，**如有遺失或毀損者，應行補辦**；如致旅客受損害者，**應賠償損害**。

旅客於旅遊期間，應自行保管其自有之旅遊證件。但基於辦理通關過境等手續之必要，或經旅行業同意者，得交由旅行業保管。

前二項旅遊證件，旅行業及其受僱人應以善良管理人之注意保管之；旅客得隨時取回，旅行業及其受僱人不得拒絕。



旅遊消費爭議之預防與處理

➤ 國內§15：

代理處理旅遊所需之手續，應妥慎保管旅客之各項證件；如有遺失或毀損，應即主動補辦。如致旅客受損害時，應賠償損害。

前項證件，旅行業及其受僱人應以善良管理人之注意保管之；旅客得隨時取回，旅行業及其受僱人不得拒絕。



旅遊消費爭議之預防與處理

■ 旅遊中變更行程內容之爭議

(一) 不可抗力事由

(二) 可歸責旅行業之事由



旅遊消費爭議之預防與處理

(一) 不可抗力事由

➤ 國外§23、國內§21：

旅遊中因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或遊覽項目等履行時，為維護旅遊團體之安全及利益，旅行業得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費用，不得向旅客收取，所減少之費用，應退還旅客。

旅客不同意前項變更旅程時，得終止契約，並得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還之。



旅遊消費爭議之預防與處理

(二) 可歸責旅行業之事由

➤ 國外§22、國內§18：

旅程中…因可歸責於旅行業之事由，致未達旅遊契約所定旅程、交通、食宿或遊覽項目等事宜時，旅客得請求旅行業賠償各該差額二倍之違約金。

旅行業者應提出前項差額計算之說明，如未提出差額計算之說明時，其違約金之計算至少為全部旅遊費用之百分之五。

旅客受有損害者，另得請求賠償。



旅遊消費爭議之預防與處理

- 國外§32 I 、國內§27 I ：
旅行業不得於旅遊途中，臨時安排購物行程。
但經旅客要求或同意者，不在此限。



旅遊消費爭議之預防與處理

■ 行程延誤

➤ 國外§24：

因可歸責於旅行業之事由，致延誤行程期間，旅客所支出之**食宿或其他必要費用**，應由旅行業負擔。旅客就其**時間之浪費，得按日請求賠償**。每日賠償金額，以全部旅遊費用除以全部旅遊日數計算。但行程延誤之時間浪費，以不超過全部旅遊日數為限。

前項每日延誤行程之時間浪費，在五小時以上未滿一日者，以一日計算。

旅客受**有其他損害者，另得請求賠償**。



旅遊消費爭議之預防與處理

■ 行程延誤

➤ 國內§19：

因可歸責於旅行業之事由，致延誤行程時，旅行業應即徵得旅客之書面同意，繼續安排未完成之旅遊活動或安排旅客返回。

旅行業怠於安排時，旅客得搭乘相當等級之交通工具自行返回出發地，其所支出之費用，應由旅行業負擔。



旅遊消費爭議之預防與處理

第一項延誤行程期間，旅客所支出之食宿或其他必要費用，應由旅行業負擔。旅客並得請求依全部旅費除以全部旅遊日數乘以延誤行程日數計算之違約金。延誤行程時數在五小時以上未滿一日者，以一日計算。

依第一項約定，安排旅客返回時，另應按實計算賠償旅客未完成旅程之費用及由出發地點到第一旅遊地與最後旅遊地返回之交通費用。旅客受有其他損害者，並得請求賠償。



旅遊消費爭議之預防與處理

■ 無法完成旅遊

(一)可歸責旅行業之事由

(二) 旅客中途退出任意終止契約



旅遊消費爭議之預防與處理

(一)可歸責旅行業之事由

➤ 國外§23：

致旅客因簽證、機票或其他問題無法完成其中之部分旅遊者，旅行業除依行程延誤之規定辦理外，另應以自己之費用安排旅客至次一旅遊地，與其他團員會合。

無法完成旅遊之情形，對全部團員均屬存在時，並應依相當之條件安排其他旅遊活動代之。

如無次一旅遊地時，應安排旅客返國。



旅遊消費爭議之預防與處理

等候安排行程期間，旅客所產生之食宿、交通或其他必要費用，應由旅行業負擔。

旅行業怠於安排交通時，旅客得搭乘相當等級之交通工具至次一旅遊地或返國；其所支出之費用，應由旅行業負擔。

旅行業未安排交通或替代旅遊時，應退還旅客未旅遊地部分之費用，並賠償同額之懲罰性違約金。



旅遊消費爭議之預防與處理

(二) 旅客中途退出任意終止契約

➤ 國外§29、國內§23：

旅客於旅遊活動開始後，中途離隊退出旅遊活動時，不得要求退還旅遊費用。

旅行業因旅客退出旅遊活動後，應可節省或無須支出之費用，應退還旅客，並應為旅客安排脫隊後返回出發地之住宿及交通，其費用由旅客負擔。

旅客於旅遊活動開始後，未能及時參加依契約所排定之行程者，視為自願放棄其權利，不得要求退費或任何補償。



旅遊消費爭議之預防與處理

(二) 旅客中途退出任意終止契約

➤ 國外§28、國內§24：

旅客於旅遊活動開始後，怠於配合旅行業完成旅遊所需之行為致影響後續旅遊行程，而終止契約者，旅客得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加年利率___%利息償還之，旅行業不得拒絕。

旅行業因旅客退出旅遊活動後，應可節省或無須支出之費用，應退還旅客。

旅行業因此所受之損害，得向甲方請求賠償。



旅遊消費爭議之預防與處理

■ 棄置、留滯

➤ 國外§25、國內§20：

- 棄置或留滯期間旅客支出之食宿及其他必要費用
- 按實計算退還未完成旅程之費用，及由出發地至第一旅遊地與最後旅遊地返回之交通費用
- 違約金
- 旅客受有損害者，另得請求賠償
- 並應儘速依預訂旅程安排旅遊活動，或安排旅客返回



旅遊消費爭議之預防與處理

■ 行程中意外損害

➤ 國外§27、國內§22：

旅遊期間，因不可歸責於旅行業之事由，致旅客搭乘飛機、輪船、火車、捷運、纜車等大眾運輸工具所受損害者，應由各該提供服務之業者直接對旅客負責。但旅行業應盡善良管理人之注意，協助旅客處理。



旅遊消費爭議之預防與處理

➤ 國外§30、國內§25：

旅客在旅遊中發生身體或財產上之事故時，**旅行社應盡善良管理人**之注意為必要之協助及處理。

前項之事故，係因**非可歸責於旅行業**之事由所致者，其所生之費用，由旅客負擔。



旅遊消費爭議之預防與處理

➤ 國外§20：

乙方委託國外旅行業安排旅遊活動，因國外旅行業有違反本契約或其他不法情事，致甲方受損害時，乙方應與自己之違約或不法行為負同一責任。



旅遊消費爭議之預防與處理

■ 購物瑕疵

- 國外§32 II、國內§27 II、民法§514-11：
旅行業安排特定場所購物，所購物品有
貨價與品質不相當或瑕疵者，旅客得於
受領所購物品後一個月內請求旅行業協
助處理。



契約其他重要事項

審閱期至少**1**日

責任保險

意外死亡

意外事故體傷醫療費用

旅遊善後處理費用

旅客證件遺失之損害賠償費用

履約保證保險



契約其他重要事項

除收取約定之旅遊費用外，
不得以其他方式變相或額外加價

不得約定免除或減輕依消費者保護法、旅行業
管理規則、旅遊契約所載或其他相關法規規定
應履行之義務，或為其他違反誠信原則、平等
互惠原則等不利旅客之約定。



消費者保護法其他規範

- 定型化契約
- 廣告與消費資訊
- 行政監督措施與處分
- 罰鍰
- 懲罰性賠償金



定型化契約

平等互惠原則 (§11)

有利於消費者之解釋 (§11)

企業經營者應明示條款內容 (§13)

中央主管機關得選擇特定行業公告「審閱期」
及「應記載及不得記載事項」 (§11-1、17)

主管機關得隨時派員查核 (17、§57)

違反「應記載及不得記載事項」者，主管機關
得命限期改善，不改善者得處3萬~30萬元罰鍰
(§56-1)



定型化契約條款效力

違反誠信原則，對消費者顯失公平的定型化契約條款	無效	
違反法律強制或禁止規定的定型化契約條款	無效	
定型化契約條款與個別磋商條款牴觸者 (對消費者有利之個別磋商條款＞定型化契約條款)	牴觸部分無效	
定型化契約條款違反應記載及不得記載事項	無效	
定型化契約條款未經記載於契約中，而依正常情形顯非消費者所能預見者	不構成契約內容	
中央主管機關公告應記載之事項，未記載於定型化契約	仍構成契約內容	
異常的定型化契約條款	異常條款：字體太小，印刷不清或其他情事，致難以注意其存在或辨識者	不構成契約內容



廣告規範

消費者保護法第22條：

- 業者應確保廣告內容的真實，對消費者所負之義務不得低於廣告內容
- 廣告內容於契約成立後應確實履行

旅遊服務內容不得記載「僅供參考」或使用其他不確定用語之文字



廣告規範

- 消保法施行細則第24條
 - 主管機關認為企業經營者之廣告內容誇大不實，足以引人錯誤，有影響消費者權益之虞時，得通知企業經營者提出資料，證明該廣告之真實性



廣告規範

◆公平交易法（第21條）

不得在商品或其廣告上，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵

- 廣告代理業及廣告媒體業明知或可得知廣告有引人錯誤之虞，仍予製作或刊載，與廣告主負連帶損害賠償責任
- 廣告薦證者明知或可得而知其所從事之薦證有引人錯誤之虞，而仍為薦證者，與廣告主負連帶損害賠償責任

違反者，依第41條得處新臺幣5萬元～2500萬元罰鍰



消費資訊規範

消費者保護法第4條、第5條：

- ◆說明商品或服務之使用方法
- ◆提供充分與正確之消費資訊
- ◆致力充分消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為



消費資訊規範

- 臺北市消費者保護自治條例第**10**條、第**38**條

— 企業經營者對於其提供之商品或服務，
應提供消費者充分與正確之資訊，不得
有誤導、隱匿或欺罔之行為

違反者，執行機關應命其限期改正
逾期不改正者得處2萬~10萬元罰鍰
並得連續處罰



行政監督措施與處分

消費者保護法

定型化契約查核 §17⑥

損害生命身體健康或財產之虞之行政調查 §33

得為證據之物得聲請檢察官扣押 §34

檢驗 §35

命限期改善、回收、停止服務等必要措施 §36

公告名稱 §37

行政程序法 §36~43

消費資訊查核

臺北市消費查核一般消費事件作業要點

預防性常態性消費事件查核



罰鍰

消費者保護法	罰鍰額度
商品標示義務 §24	逾期不改正 2萬-20萬 §56
書面保證書 §25	逾期不改正 2萬-20萬 §56
商品必要之包裝 §26	逾期不改正 2萬-20萬 §56
違反限期改善命令 §36.38	6萬-150萬 ，得連續處罰 §58
發生重大損害 §37	15萬-150萬 §59
規避妨礙拒絕檢查或調查 §17⑥.33.38	3萬-30萬 ，得連續處罰 §57



罰鍰

消費者保護法	罰鍰額度
定型化契約違反中央主管機關公告之應記載及不得記載事項 §17	屆期不改正 3萬-30萬 ，再次命改正仍不改正 5萬-50萬 ，並得按次處罰 §56-1

臺北市消費者保護自治條例	罰鍰額度
未依規定投保消費場所公共意外責任險 §4	3萬-10萬 ，並命限期改善，得按次處罰 §37



罰鍰

臺北市消費者保護自治條例	罰鍰額度
未提供正確充分之消費資訊 §10	屆期不改正 2萬-10萬 ，並得按次處罰 §38①
未給予合理契約審閱期 §8	屆期不改正 2萬-10萬 ，並得按次處罰 §38①
通訊交易訪問交易未告知企業經營者聯絡資訊及 7日 猶豫期解除契約權利等事項 §9	屆期不改正 2萬-10萬 ，並得按次處罰 §38①
於以未滿 18歲 青少年為主要讀者之報章雜誌刊登付費電話服務廣告或向其散發廣告文宣 §7	2萬-10萬 ，並得按次處罰 §38②



懲罰性賠償金

1. 因業者故意所致的損害，得起訴請求5倍以下的懲罰性賠償金。
 2. 因業者重大過失所致的損害，得起訴請求3倍以下的懲罰性賠償金。
 3. 因業者過失所致的損害，得起訴請求1倍以下的懲罰性賠償金。
- ➔ 損5毛賠3塊 ➔ 在1倍的實際損害賠償之上可能再加上5倍懲罰性賠償金



總結-衷心建議

- 法>理>情，確實了解消保法相關規定，依法辦理並酌理酌情，力求妥處
- 留意常見消費爭議型態，防患未然
- 注意媒體報導、同業相關案例與各方看法及處理方式，以為借鏡
- 消費資訊要儘可能做到正確、精準、即時與充分揭露



總結-衷心建議

- 簽約前：清楚說明服務內容、告知義務、留存書面
- 簽約時：落實行銷標準作業流程、給予契約審閱期、提醒消費者檢視確認契約條款、說明雙方權利義務
- 簽約後：
 - 誠信履約
 - 妥處爭議



交流分享